第 5 章

1 項　打刻に関するトラブル

5-1-1　打刻画面の表示不可／打刻不可

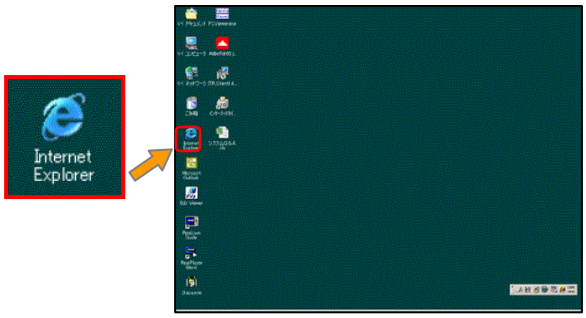
≫ 本システムの画面が表示されず、他のサイトのホームページも表示されない場合

「勤務者リスト」　はリアルタイムに表示されません。画面の「勤務者リスト更新」ボタンをクリックすれば最新の状態に更新されます。

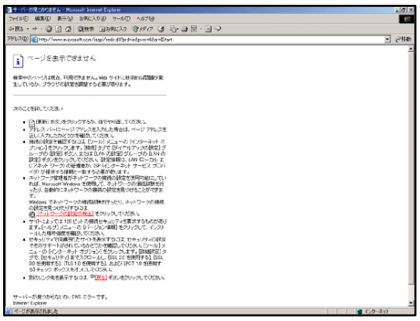
本システムの画面が表示されない場合、回線に障害があり復旧していない可能性があります。

以下の通り、他のサイトのホームページも表示されないか確認してください。

［確認作業］デスクトップ画面の「インターネットエクスプローラ」起動用アイコンをクリックしてください。



他の色々なホームページを表示してみてください。



このような画面が他のホームページ複数を開いても表示された場合、回線の障害が考えられます。

［原因 1］ パソコンに接続されている LAN ケーブルが抜けているか緩んでいるケースが考えられます。

［対策］ LAN ケーブルをしっかりパソコンに押し込んでください。

［原因 2］ モデムおよびターミナルアダプター、ルーター、ハブなどのパソコン本体と電話の引込み線の間にある設備（通信回線事業者が保守をしている場合と回線の保守を契約されて業者がいる場合と独自で保守されている場合があります。）

上記の設備機器と LAN ケーブルなどが抜けていたり、機器が故障しているケースが考えられます。

［対策］ LAN ケーブルおよび通信機器間の接続、機器の動作を確認してください。

機器が正常に動作していない場合は、保守契約されている業者へご連絡ください。

［原因 3］ 回線が混み合ってつながらないケース

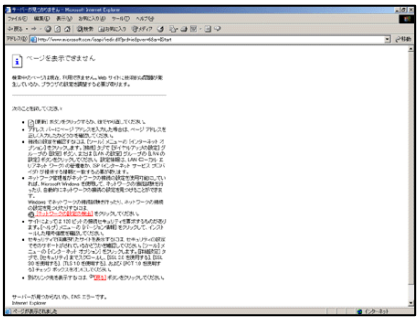
［対策］ モデム、ルーターには、回線の接続状態を示すランプが付いています。

そのランプの色や点滅で元の回線に問題があるのかどうかが判断できます。

設備機器に付属の取扱説明書を参照するか回線の保守を委託している業者へ連絡して状況を詳しく説明してください。

≫ 本システムの画面が表示されないが、他のサイトのホームページは表示される場合

打刻画面自体が以下のような表示になった場合は、サービスが停止していることが考えられます。

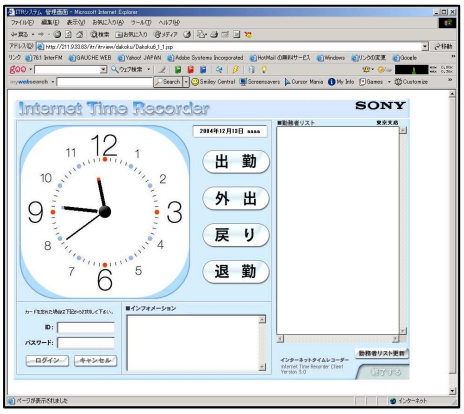


［原因］　本サービスの事業者側での設備のトラブルでサービスが停止している場合が考えられます。

［対策］　後ほど管理者の方が修正できるように、打刻時間と勤務区分（出勤なのか退勤なのか）とスタッフの氏名を付箋やメモなどに記録しておいてください。
後で管理者の方が追加、修正などの処理を実施してください。（第１章　２項　参照）

または、管理者の方が管理画面から代行打刻を行うことも可能です。(第３章　２項　参照)

長時間サービスが停止している場合は、社内のシステム担当へ連絡してください。社内システム担当の方は、状況確認の上で本サービス窓口へ連絡してください。

≫ 打刻画面は正常に表示されているのに社員証をカードリーダーにタッチさせても認証ができない場合	 ［確認作業］ カードリーダー「パソリ」 「Active」ランプが点滅しているかどうか確認してください。 「Active」ランプが点滅しているのに社員証をタッチさせても何も反応しない場合は、 ［原因］　社員証のカード番号がスタッフマスタに登録されていないことが考えられます。 ［対策］　管理者は、打刻したスタッフのスタッフマスタにカードの IDm が正しく登録されているかを確認してください。
≫ カード ID（IDm）の確認方法	カード ID（IDm）の確認方法は 3-6-1 を参照してください。 ※ カードの IDm を忘れた場合は、専用のソフト（IDmーViewer）で確認してください。 下記ポータルサイトからダウンロードできます。 http://www.itr.tni.co.jp/itr-info/

≫ IDm カード NO が正常登録されている場合

パソリを利用する他のアプリケーションやソフトを起動していると、パソリが専有されている可能性があります。
一旦当該アプリ・ソフトを終了してから、再度打刻画面にログインしてください。

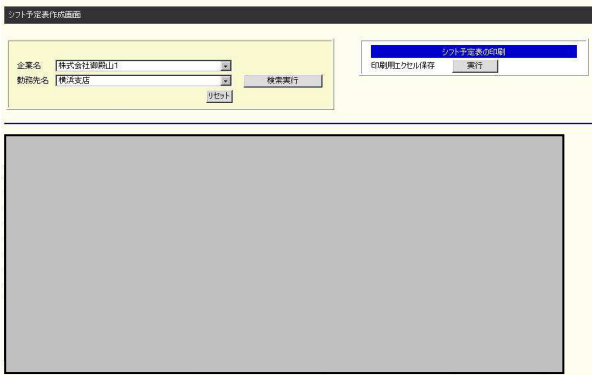
≫ IDm カード NO も正しく登録されている場合は、パソリが正常に動作していないことが考えられます。

［Active］ランプが点滅していない場合は、

≫ この打刻画面を終了（ログアウト）し、再度打刻画面を起動してください。

≫ これでも「Active」ランプが点滅しない場合は、弊社指定のパソリのドライバーがインストールされているかを確認してください。

※ パソリの動作・故障に関しては、お買い求め頂いた販売店かパソリに同梱のサポートセンター連絡先にご連絡ください。

2 項 5-2-1	GUI シフト表でのトラブル GUI のシフト表の表示不可	≫ 下記の画面で表示できないトラブル  ※このような画面から先の表示ができないようになった場合は、JAVA ランタイムのインストールが必要です。 ≫ JAVA のインストールについては http://www.java.com/ja/ を参照してください。